

## Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0013/2023
Nome da Fiscalização:	AF dos SAA e SES de Altaneira
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0021/2023

### 1. Identificação do Órgão Fiscalizador

Nome:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
Endereço:	Centro Adm Virgílio Távora- Av Gal Albuquerque Lima, Cambeba-CEP 60822-325, Fortaleza
Telefone:	(85) 3194-5605

### 2. Identificação do Notificado

Nome:	CAGECE
CNPJ:	07040108000157
Responsável:	Neurisângelo Cavalcante de Freitas
Qualificação:	Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário
Endereço:	Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, Fortaleza-CE

### 3. Descrição dos Fatos Apurados

Determinação:	D4 (RF/CSB/021/2023)
Constatações:	<p>- A análise do Balanço Hídrico de fev./2022 a fev./2023 do SAA de Altaneira indica uma situação de demanda reprimida, na medida em que o fornecimento de água do sistema referido não está operando com regularidade que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m<sup>3</sup>. De fato, considerando-se o Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado de 15.939 m<sup>3</sup> (consumido por ligações hidrometradas e não hidrometradas, por carros-pipas e recuperado de fraudes) somado ao Volume de Perdas Aparentes de 4.323 m<sup>3</sup> (provenientes de fraudes em ligações factíveis / potenciais, ligações inativas e ativas, de by-pass e ramais clandestinos, de submedição, desgastes e superdimensionamento dos hidrômetros e de subestimação de ligações não hidrometradas), a CAGECE entregou ao usuário um total de 20.262 m<sup>3</sup> de água mensalmente, em média, durante o período. Considerando, ainda, as 2.391 ligações ativas do SAA de Altaneira em 12/2022, a quantidade de água distribuída mensalmente dá um volume médio entregue para consumo de apenas 8,47 m<sup>3</sup> para cada ligação.</p> <p>- Em termos de perdas reais, incluídos todos os registros nos sistema operacional (presencial em loja, gerado pelo sistema, combate às perdas de água, entre outros), no período de abr/2022 a mar/2023, houve 346 retiradas de vazamentos no SAA de Altaneira. A partir do comprimento de rede do SAA de 29.881 metros ou 29,88 Km, obtém-se o índice de 11,58 vazamentos por Km de rede. A título de comparação, a média obtida pela ADERASA, em sistemas de porte similar na América do Sul (&lt; 15.000 ligações), com dados do ano de 2019, é de apenas 0,76 vazamentos por Km de rede.</p> <p>- A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de mar/2022 a mar/2023 registrou um total de 73 eventos. A análise destes dados indica uma média mensal de 6 ocorrências registradas, das quais 4 foram devido à baixa vazão. Para além das atividades necessárias de operação e manutenção do sistema de abastecimento de Altaneira, segundo informado de forma recorrente no detalhamento destas ocorrências, as providências para solucionar a baixa vazão exigem implantação de "projetos de melhorias".</p>

<p>Constatações:</p>	<p>- A análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Localidade de Altaneira, correspondendo a uma média de 2.352 inscrições, para os meses de abril/2022 a março/2023, demonstra que, em média, 1.821 unidades usuárias (77,41% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m<sup>3</sup>, entretanto, foram faturados neste volume. Na média mensal, estas unidades usuárias consumiram 7.867 m<sup>3</sup> e pagaram 18.206 m<sup>3</sup>, isto é, 10.339 m<sup>3</sup> (56,79%) faturados a maior.</p> <p>- Portanto, essas análises evidenciam uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA de Altaneira não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m<sup>3</sup>.</p>
<p>Orientação:</p>	<p>A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA da Localidade de Altaneira pelo consumo real, a partir de março de 2022, e efetuar as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários, até que se comprove a regularidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C4.</p>
<p>Prazo (dias):</p>	<p>30</p>
<p>Fundamento Legal:</p>	<p>Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.</p> <p>Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.</p> <p>-</p> <p>Art. 112 da Res. 130/2010 da ARCE - A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria de usuários residencial e comercial, e 15 m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) mensais para as demais.</p> <p>Parágrafo único - O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.</p> <p>-</p> <p>Art.154 da Res. nº 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.</p> <p>§1º - Para os fins previstos no caput deste artigo, considera-se:</p> <p>I - regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;</p> <p>II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta a população;</p> <p>III - eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;</p> <p>IV - segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;</p> <p>V - atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos usuários e visando cumprir plenamente com os bjetivos e metas estabelecidas;</p> <p>VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	<p>públicos de saneamento básico prestados a todos as categorias de usuários; VII - cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços; VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários. §2º - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts.78 e 79 desta Resolução.</p>
Infrações:	<p>02.02 - Não realizar medição de volume - Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.</p>

#### 4. Ações a serem empreendidas pelo Notificado

O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da CSB.

#### 5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Geraldo Basílio Sobrinho		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	049-1-X
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 19/09/2023	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____